

Результаты независимой оценки услуг Муниципального бюджетного учреждения «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка» за 2022 год

Опрос проводился с 1 декабря 2021 года по 1 декабря 2022 года в режиме онлайн [на сайте МБУ «МИБС»](#). [Участвовало 840 пользователей](#).

На вопрос «Как вы оцениваете условия предоставления Вам услуг в сфере культуры в городе Новокузнецке» 47,7 % ответили положительно: как благоприятные (в 2021 – 47,6, 2020 – 40,7, 2019 - 51,2). 33,6 % полагают обратное. Удовлетворенность – на уровне 2021 года.

85,8 % респондентов остались удовлетворены условиями доступа конкретно в МБУ «МИБС»: режим и график работы учреждения, территориальное расположение. Этот показатель ниже, чем в 2021 году, было 92,4 (в 2020 - 88,3, в 2019 - 90,7). Показатель снижен за счёт того, что стали более частыми отзывы пользователей о неудобном режиме времени работы филиалов МИБС.

38,2 % (в 2021 – 46,4, в 2020 – 29, в 2019 - 30,1 %) опрошенных считают учреждения МБУ «МИБС» доступными для потребителей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов). 35,1 % (в 2021 – 25,8) из тех, кто участвовал в опросе, высказали недовольство данными условиями. 26,7 % респондентов затрудняются с ответом на данный вопрос.

69,4 % опрошенных (в 2021 – 75,3, 2020 – 70,5, в 2019 - 77,5) довольны условиями, в которых предоставляются услуги: комфортность помещения, освещение, удобство мест общего пользования и пр. Пользователи конкретизируют недовольство отсутствием «должного ремонта», «неудобными туалетами», «старыми дверями» и т. п.

Большинство 81,2 % (в 2021 – 84,2, 2020 – 84,8, в 2019 - 87,9) устраивает открытость и доступность информации в библиотеках:

наличие информационных стендов, буклетов и пр. Незначительно меньше – 73,8 % (в 2021 – 69,9, в 2020 – 61,2, в 2019 - 69,4) респондентов удовлетворены открытостью и доступностью аналогичной информации в электронной форме: на сайте МБУ «МИБС». Но этот показатель показывает очевидный рост, значит, пользователи всё чаще обращаются к веб-представительствам библиотеки, как источнику информации. Только 23,5 % (в 2021 – 26,3, 2020 – 30,9 %) респондентов затруднилось ответить на этот вопрос, что меньше показателя прошлых лет. Поэтому можно говорить о росте медиаграмотности пользователей библиотек.

Большинство посетителей 89,5 и 92,3 % удовлетворены вежливым обращением сотрудников при обращении к ним непосредственно в библиотеке. Но в сравнении с 2021 годом – 94,3 и 96,6 – данный показатель снизился. Обращения с использованием дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов на сайте МБУ «МИБС») устраивают читателей с точки зрения доброжелательности еще меньше – 78,3 % (в 2021 – 81,9), что тоже ниже прошлого года.

87,9 % (в 2021 – 91) посетителей библиотек в целом устраивают условия предоставления услуг. Качеством предоставленных услуг довольны 86,5 % (в 2021 – 93,2, 2020 - 90,7, 2019 - 90,2) пользователей.

Отвечая на вопрос «Что именно Вам не понравилось», чаще всего читатели жалуются на отсутствие полной информации об услугах, отсутствие новой литературы и периодических изданий, невысокое качество и высокую стоимость услуг. Также читателям не достаёт терминалов для безналичной оплаты услуг и возможностей цветной печати. Некоторым не хватает комфорта и уюта в библиотеках (неудобная мебель, грязные туалеты и т. д.). Больше всего респондентов – 5,1 % отметили в комментариях отсутствие полной информации об услуге, 4,8 – некачественное содержание услуги, 2,6 и 1,8 – невнимательное отношение и неудобство режима работы библиотек.

56,3 % (2021 – 57, 2, 2020 – 55,2, 2019 - 43,2 %) пользователей затруднились ответить на вопрос «Устраивает ли порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения?». Необходимо более подробнее разъяснить данные моменты при записи читателей в библиотеку.

Абсолютное большинство 88,1 % (в 2021 – 93,6, 2020 – 88,8, 2019 - 93,1) посетителей готово рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым. Наблюдается незначительное снижение данного показателя в сравнении с 2021 годом.

Характеристика участников опроса:

Возрастная группа	Доля, %
Дети до 14 лет	16
Юношество от 15 до 23	14
Молодежь от 24 до 30 лет	9,4
Трудоспособное население от 31 до 40	16,4
Средний возраст от 41 до 55 лет	22,5
Старшее поколение от 55 лет	21,7
Цели визита в библиотеку	Доля, %
Образование (студенты и учащиеся)	10
По роду трудовой деятельности	5,5
Самообразование	12,6
Досуговое чтение, в т.ч. детям	68,2
Посещение мероприятия	3,7
Регулярность визитов	Доля, %
1 раз в год (или впервые)	2,7
Несколько раз в год	25,1
Ежемесячно	47,6
Еженедельно	19
Несколько раз в неделю	5,5
Половая принадлежность	Доля, %
Мужчины	39,9
Женщины	60,1

*Подготовила: Е. Э. Протопопова, гл. специалист по библ. маркетингу,
05.12.2022*